

6. Számú melléklet:

Szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek

Hatályos: 2014. november 1-jétől

1. sz. táblázat

Előfizető által érzékelt hibajelenség	Lehetséges okok	Javítási hely: E: előfizetőnél, Sz: Szolgáltatónál	Releváns rendelkezések	A szolgáltatóra vonatkozó szabvány (R. 3. § (3) bekezdése alapján	Előfizető célszerű reakciója Ef: előfizető	Üzemeltetői tevékenység	Vállalt hibaelhárítási idő	A hibás teljesítés jogkövetkezménye
A hálózat nem elérhető	SIM hiba	E	Üsz. 14.3.1.6. Eszr 9. § (2)	MSZ ETS 300 509	Ef: személyes ügyfélszolgálaton kéri a cserét.	csere	1 munkanap	K
A hálózat nem elérhető	Hálózat hiba	Sz	Eszr 9. § (2) ÁSZF 6.2.6.	ETSI TR 101 631; ETSI ETR 103	Ef: hibát jelent	vizsgálat, javítás	azonnal, a hiba jellegétől függően változó, de max. 1 munkanap	K
A hálózat nem elérhető	Részleges hálózat kimaradás	Sz	Eszr 9. § (2) ÁSZF 6.2.6.	-	Ef: hibát jelent	vizsgálat, javítás	72 óra	K
Szolgáltatás ideiglenesen szünetel	Hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása	Sz	Eszr 9. § (2) Eht. 136. § (1) a)	-	Ef: hibát jelent	karbantartás	évi 4 óra	K ¹
Számla hibás	Adminisztrációs hiba	Sz	Eht 138. § (6);	-	Ef: bejelentés, díjreklamáció		bejelentés elbírálásától számított max. 30 nap	késedelmi kamat

Jelölések a táblázatban:

Eht: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

Eszr: 6/2011. (X.6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

R: 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről

K: Az Előfizetőt kötbér illeti meg jelen ÁSZF 7. fejezetében foglaltak alapján, az ott meghatározottak szerint (Eszr.9. §)).

ÁSZF.: A Magyar Telekom Nyrt. egyéni előfizetők részére nyújtott mobil szolgáltatásokra vonatkozó Általános szerződési feltételei

¹ Kötbér fizetésére jelen ÁSZF Törzsszövegének 6.2. pontja alapján kerül sor, azzal a különbséggel, hogy a kötbér mértéke minden késedelmesen eltelt óra alapján számítandó.



A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (Eht.) 143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 6/2011. (X.6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§). A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a szolgáltató megtéríti. A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Értelmező kiegészítések az 1. sz. táblázatban meghatározott minőségi mutatókhoz:

SIM hiba

Olyan, a használatnak fel nem róható módon bekövetkezett, a mobilkészülékkel tapasztalható és annak rendeltetésszerű használatát lehetetlenné tevő hiba, mely a SIM meghibásodásából ered. SIM hibáról vagy annak meghibásodásáról beszélünk akkor is, ha a SIM-en látható sérülés, törés, repedés van, melytől annak mobilkészülékkel történő rendeltetésszerű használata már nem lehetséges.

Hálózat hiba

A Szolgáltató hálózatában keletkezett olyan meghibásodás, melynek eredményeképpen a mobil rádiótelefon szolgáltatás a teljes hálózatban elérhetetlen, az előfizetői forgalom kezelése a teljes hálózatban szünetel.

Részleges hálózat kimaradás

(a 27/2004 IHM rendeletben foglaltakkal összhangban)

A mobil rádiótelefon szolgáltatás beszédhívás távszolgáltatásban olyan meghibásodás, amely - az előre tervezett szolgáltatási szünetek kivételével - a bázisállomás-vezérlőkhöz (BSC-khez) tartozó vagy annál nagyobb kiterjedésű területeken nappal a szolgáltatás 1 (egy) órát elérő vagy meghaladó leállását, éjjel a 2 (kettő) órát elérő vagy meghaladó leállását eredményezi, valamint a mobil kapcsolóközpontokat érintő meghibásodások.

A meghibásodás nem okozza a beszédhívás szolgáltatást megvalósító rendszerek teljes leállását, a hiba által nem érintett előfizetők számára a forgalomkezelés folyamatos.

Szolgáltatás ideiglenesen szünetel

(ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2.3 és Eht. 136 § (1) bekezdés a) pontja alapján)

Országos területen a mobil rádiótelefon szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése. A karbantartás miatti leállások éjjél és hajnali 5 óra között lehetnek, és nem haladhatják meg a havi 1 órát, valamint évente a 4 órát.

2. sz. táblázat Szolgáltatásminőségi mutatókra vállalt egyedi célértékek

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/	Kínált sávszélesség eléréséhez szükséges technológia.
A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése	R. 6 - 7. §			
Telefonszolgáltatás beszédminősége	R. 7. § (1)	Az ITU-T P862.1 szabvány szerint a beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely beszédmodellen alapul.	>2,7 az esetek 95 %-ában	
Garantált le/feltöltési sebesség az egyes csomagkapcsolt mobilinternet technológiák szerint	R. 2.§(1) 6.	Adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által garantált sebességértékek.	2G/GPRS* coding scheme 2: 0 Mbit/s / 0 Mbit/s 3G (R99)**: 0 Mbit/s /0 Mbit/s 3G/HSDPA/HSUPA***: 0 Mbit/s/0 Mbit/s LTE1800***: 0 Mbit/s/0 Mbit/s	
Garantált le/feltöltési sebesség Mobil Internet Fix szolgáltatásnál.		Egy adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató a garantált sebességértékek elérését a mobilinternet szolgáltatás sajátosságaiból adódóan abban az esetben biztosítja, ha a környezeti viszonyokban nem áll fenn a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, a vállalt sebességértékek elérését befolyásoló, illetve akadályozó tényező, külső körülmény (pl.: a vasbeton, színezett üveg, hővisszaverő fólia, az adott cellában szokatlanul magas forgalom).	0,5 Mbit/s / 0,12 Mbit/s	
Garantált le/feltöltési sebesség HotSpot szolgáltatásnál.		Egy adott előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató a garantált sebességértékek elérését a mobilinternet szolgáltatás sajátosságaiból adódóan abban az esetben biztosítja, ha a környezeti viszonyokban nem áll fenn a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, a vállalt sebességértékek elérését befolyásoló, illetve akadályozó tényező, külső körülmény (pl.: a vasbeton, színezett üveg, hővisszaverő fólia, az adott cellában szokatlanul magas forgalom).	0,16 Mbit/s / 0,16 Mbit/s	
A kínált sávszélesség általánosan az adatmennyiséget tartalmazó díjcsomagoknál (kivéve az alább felsorolt csomagoknál), valamint BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás esetében.	R. 2.§(1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	10 Mbit/s / 2 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA és LTE1800 hálózatán érhető el.
A kínált sávszélesség RelaxNet XL, Aranytárszkártya RelaxNet XL, és Net&Roll S, Mozaik S és Mozaik M, Next S, valamint	R. 2.§(1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a	30 Mbit/s / 10 Mbit/s (A kínált sávszélesség a szolgáltató 3G/HSDPA/HSUPA,



Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/	Kínált sávszélesség eléréséhez szükséges technológia.
ikon Net 2GB mobilinternet csomagoknál.		szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.		és LTE1800 hálózaton elérhető el.
A kínált sávszélesség Net&Roll M, Net&Roll L, Net&Roll 4G és Aranytárszkártya Net&Roll L mobilinternet csomagoknál, valamint a Mozaik L, XL és XXL és az ikon 200 LTE, ikon 400 LTE, ikon 600 LTE, Next M, Next L, Next XL és a Next XL Aranytárszkártya díjcsomagoknál	R. 2.§ (1) 12.	Az adott mobilinternet díjcsomagokkal az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	150 Mbit/s / 50 Mbit/s	A kínált sávszélesség a szolgáltató LTE1800 hálózaton érhető el.
A kínált sávszélesség Mobil Internet Fix szolgáltatásnál.		Az adott szolgáltatás esetén az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	2,00 Mbit/s / 2,00 Mbit/s	
A kínált sávszélesség HotSpot szolgáltatásnál.		Az adott szolgáltatás esetén az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa ****.	2,00 Mbit/s / 0,19 Mbit/s	

* Szolgáltató a 2G/GPRS le- és feltöltési sebesség célértékeket országos területi lefedettségben (99,6%) biztosítja.

** Szolgáltató a 3G/HSDPA/HSUPA le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil 3G/HSPA lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.

*** Szolgáltató az LTE1800 le- és feltöltési sebesség célértékeket az Ügyfélszolgálatán és Internet honlapján elérhető Telekom mobil LTE lefedettségi térképen jelzett területeken biztosítja.

**** A kínált sávszélesség és a garantált sebesség elérhetősége elsődlegesen az adott lefedettségi területen elérhető technológiáktól függ. Az előfizető által tapasztalt sebesség érték függ a megfelelő képességű, az adott technológiát támogató készülék meglététől, a díjcsomagokban maximált sebességértékektől és attól, hogy az adott ponton támogatja-e a hálózat azt a sebességet, valamint a rádiós és forgalmi körülményektől.

Az LTE1800 hálózat a következő díjcsomagokkal vehető igénybe: Mozaik S, M, L, XL, XXL, ikon 200 LTE, ikon 400 LTE, ikon 600 LTE, Aranytárszkártya Net&Roll XS+, Net&Roll XS, S, M, L, 4G és Aranytárszkártya Net&Roll L, Next S, M, L, XL és Next XL Aranytárszkártya, valamint ikon Net 2GB.

A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozóan a Szolgáltató által vállalt célértékeket, és azok teljesülésére vonatkozó adatokat a Szolgáltató az R. rendelkezéseinek megfelelően internetes honlapján teszi elérhetővé.

3 sz. táblázat Internet – és a kapcsolódó szolgáltatások megkezdésére vállalt célértékek

Minőségi mutató neve	Jogszabályi hivatkozási helye	Definíció	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
A Szolgáltatás nyújtásának megkezdése *	R. 12, §	A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.**	Mobilinternet szolgáltatás: 1 nap Mobil Internet Fix szolgáltatás: 25 nap BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás: 30 nap T-email alap és t-email plusz szolgáltatás: 1 nap

* A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére e mellékletben meghatározott időnél későbbi időpontban állapodnak meg.

** Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- számhordozás esete,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

4. sz. táblázat Mobil rádiótelefon hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	Személyesen < 1 nap Telefonos és internetes megrendelés < 3 munkanap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a	< 72 óra



Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap).	hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	< 30 nap
4.	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása (Törzsrész VII. fejezet 4. pont) A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	> 99 %
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	> 70 %
6.	Sikeres hívások aránya Sikeres hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest. (%)	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások vagy a támogató rendszerből vett valós forgalmi adatok alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes hívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérlés, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszzel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.	> 98,0 %
7.	Hívásfelépítési idő Sikeres hívások felépítésének átlagos időtartama (másodperc)	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A mutató származtatása: az adatgyűjtési időszakban végzett teszt-hívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. (mp) A mutató számítása: a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás felépülési idejének összege osztva a 95%-nyi hívás darabszámával.	<6 mp
8.	Sikeres SMS-továbbítási arány A fogadásra került SMS-ek aránya az összes kezdeményezett SMS-hez viszonyítva.	A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A szolgáltató saját hálózatában, két végberendezés között, 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek aránya százalékban. A mutató számítása: 60 másodpercen belül sikeresen továbbított és fogadott SMS-ek darabszáma osztva az összes kezdeményezett SMS darabszámával, és szorozva 100-zal.	> 99%

5. sz. táblázat Mobil adathálózati és internet szolgáltatások hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (a 13/2011 (XII.27.) NMHH rendelet előírásai szerint)

Az alábbi mutatóknak az elektronikus hírközlési hálózat egészére kell teljesülniük, az adott szolgáltatás vonatkozásában.

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/				
			Mobil internet szolgáltatás	HotSpot szolgáltatás	Mobil Internet Fix szolgáltatás	BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	T-email alap és t-email plusz szolgáltatás
1.	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja, Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott előfizetői szerződés megkötéstől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	Egyéni ügyfelek: < 1 nap Vállalati ügyfelek: < 14 nap	-	< 25 nap	< 30 nap	< 1 nap
2.	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban.	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.			< 72 óra		
3.	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap).	A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.			< 30 nap		
4.	Éves szintű rendelkezésre	A szolgáltatás igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa,	> 98 %	> 98 %	> 96 %	> 96 %	> 97 %

Sorszám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Szolgáltatásminőségi követelmény/célérték/				
			Mobil internet szolgáltatás	HotSpot szolgáltatás	Mobil Internet Fix szolgáltatás	BlackBerry Instant E-mail szolgáltatás	T-email alap és t-email plusz szolgáltatás
	állási idő. A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. (%)	százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.					
5.	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívásszoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.			> 70 %		